

## Resultat av remiss för begreppet brukare

Socialstyrelsen rekommenderar *brukare* som samlande begrepp för alla de som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten, tillsammans med de mer precisa begreppen *assistansanvändare*, *familjehemsplacerat barn*, *klient* och *tvångsomhändertagen*. De föreslagna termerna, definitionerna och kommentarerna har förankrats genom en bred remiss till kommuner och flera brukarorganisationer. Flertalet av remissinstanserna stöder förslaget i och med att det fokuserar på att begreppet *brukare* används på ett nyanserat sätt och inte i mötet med individen.

### Innehåll

Resultat av remiss för begreppet brukare .....	1
Bakgrund .....	1
Sammanställning av synpunkter.....	2
Begreppsdiagram.....	4
Slutgiltig termlista .....	6

### Bakgrund

Verksamma inom socialtjänstens områden har länge efterfrågat ett samlande begrepp för alla de som får insatser från socialtjänsten. I ett terminologiarbete som genomförts i samband med att Socialstyrelsen har tagit fram vägledningen ”Att ge ordet och lämna plats - Vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård” enades man om termen *brukare* för detta begrepp.

Observera att *brukare* är ett samlande begrepp som används av exempelvis regeringen, myndigheter, på övergripande nivå inom kommunen och i nationell statistik. Eftersom begreppet står för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten är det inte lämpligt att kalla någon för brukare när man avser en särskild grupp eller enstaka

individer – det kan uppfattas som en sorts avståndstagande. Beroende på sammanhang kan därför andra mer precisa benämningar vara lämpliga att använda i stället, till exempel *assistansanvändare, familjehemsplacerat barn, klient, tvångsomhändertagen*.

I den arbetsgrupp som har analyserat begreppet brukare samt närliggande begrepp har det ingått forskare, experter inom socialtjänst, en jurist och en terminolog.

Utgångspunkterna för terminologiarbetet är den enskildes säkerhet, kvalitet i vård- och omsorgsdokumentation, kommunikation och samverkan mellan huvudmän samt öppen redovisning av vårdens och omsorgens resultat. Målet är att intressenter lägger samma innebörd i de enskilda begreppen och använder de rekommenderade termerna på ett enhetligt sätt.

De slutgiltiga definitionerna publiceras i [Socialstyrelsens termbank](#).

### **Sammanställning av synpunkter**

Generellt har remissinstanserna gett positiv återkoppling på föreslagna termer, definitioner och kommentarer.

Kommentarer om lokal termanvändning eller förslag på formuleringar återges inte här. Formuleringförslag kan dock ha påverkat de slutgiltiga formuleringarna i definitioner eller kommentarer.

De synpunkter som återges och besvaras här är sammanfattade för att fånga de centrala frågeställningar som flera remissinstanser har haft på de föreslagna begreppen.

### **Användning av begreppet brukare**

Flera företrädare för målgruppen äldre uppfattar brukare som byråkratiskt och distanserande. Många äldre, såväl enskilda som företrädare för brukarorganisationer, vill arbeta för en äldreomsorg som präglas av personliga relationer och närhet. Önskan är därför att användningen av begreppet brukare sker med lyhördhet och känslighet.

Uttrycket används redan nu när man t.ex. på ett äldreboende talar om boende, och då i tredje person. I de fallen blir det ett led i objektifiering där man reducerar en person till ett passivt föremål för handling/utförande, istället för en egen handlande människa med vilja, känslor och individuella behov. Genom att rekommendera brukare så kan Socialstyrelsen ge stöd för att i den dagliga verksamheten benämna boende på ett äldreboende för brukare.

**Svar:** Socialstyrelsen är mycket tydlig i definition och kommentar att brukare endast används som ett samlande uttryck och inte för att benämna en enskild individ.

Ansvar för att använda brukare på ett nyanserat sätt och inte i mötet med individen, i enlighet med Socialstyrelsens rekommendation, vilar på var och en som är verksam inom socialtjänstens områden.

### **Avgränsning av begreppet**

Som brukare i vid mening bör också de räknas som sökt men inte fått stöd eller en insats beviljad.

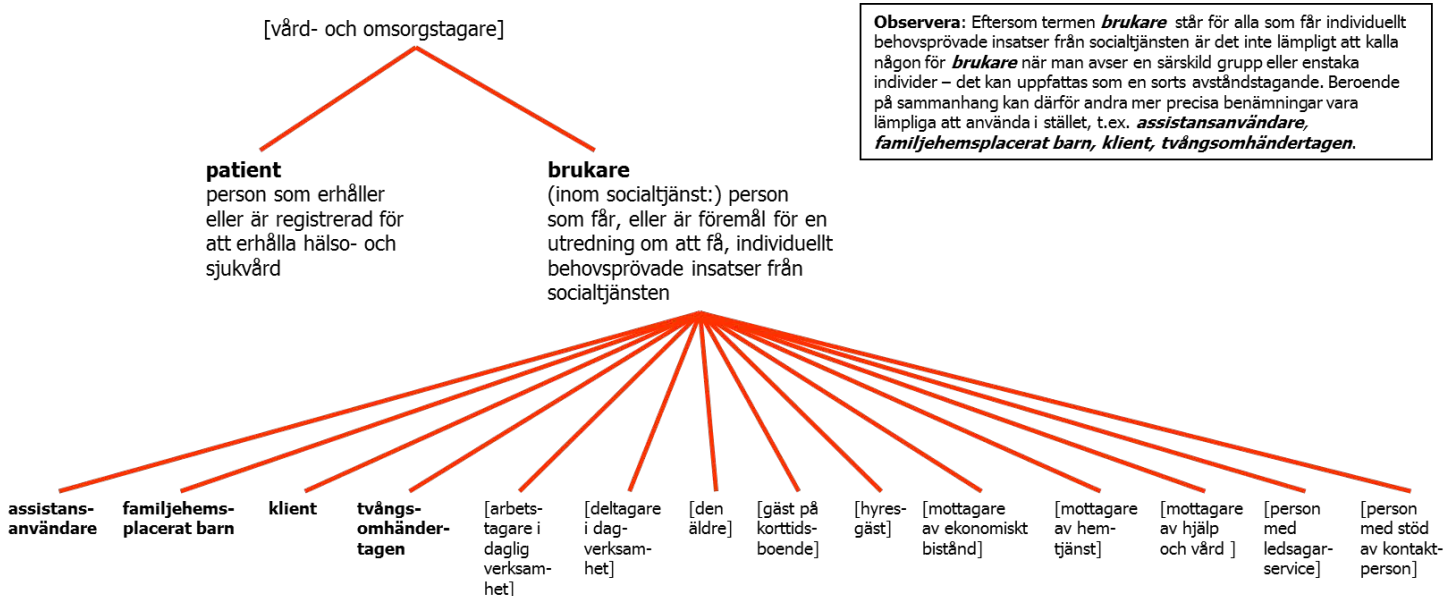
**Svar:** Numera är brukare tämligen spritt och använt som term för ett lite mer insnävat begrepp, det vill säga för den som får insatser från socialtjänsten, således inte från hela offentliga sektorn. För att tydliggöra detta kan brukare av socialtjänst behöva användas i vissa kontexter för detta mer insnävade begrepp i stället för enbart brukare.

### **Användning av begreppet brukare i samband med tvångsvård**

Det är fel att den som utsätts ofrivilligt för en tvångsåtgärd ska kallas brukare. Brukarbegreppet blir i detta sammanhang ett sätt att dölja tvånget och få insatsen att verka mer harmlös och ge sken av att den är ett frivilligt val.

**Svar:** Uttrycket brukare används övergripande för alla de som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten och inte för att benämna en specifik grupp eller individ. Därför har vi valt att lyfta begreppet tvångsomhändertagen eftersom det är viktigt att synliggöra att tvångsåtgärder finns inom socialtjänsten. Ordet brukare anger att personen tar en insats i bruk, oavsett om den är frivilligt mottagen eller ges med tvång.

### Begreppsdiagram



**Observera:** Eftersom termen **brukare** står för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten är det inte lämpligt att kalla någon för **brukare** när man avser en särskild grupp eller enstaka individer – det kan uppfattas som en sorts avståndstagande. Beroende på sammanhang kan därför andra mer precisa benämningar vara lämpliga att använda i stället, t.ex. **assistansanvändare**, **familjehemsplacerat barn**, **klient**, **tvångsomhändertagen**.

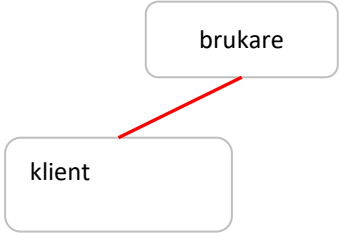
**Alla individer är unika**  
I mötet med den unika individen använder vi individens namn som utpekar just den individen. Men i samhället behövs också termer för övergripande begrepp:

- När vi vill tala om en grupp av unika individer med den gemensamma nämnaren att de har personlig assistans har vi behov av ett övergripande begrepp. Termen **assistansanvändare** står för detta övergripande begrepp och kan användas när gruppen assistansanvändare är i blickfånget.
- När vi vill tala om en grupp av unika individer med den gemensamma nämnaren att de får individuellt behovsprövade insatser av något slag från socialtjänsten har vi behov av ett ännu mer övergripande begrepp. Termen **brukare** står för detta begrepp och kan användas när gruppen brukare är i blickfånget.

Det finns ingen motsättning mellan att i t.ex. det personliga mötet använda individens namn och bemöta den unika personen individuellt och att i t.ex. rapporter och statistik använda en övergripande term som t.ex. **assistansanvändare** eller **brukare**.



*Läsanvisning till begreppsdiagrammet*

Grafik	Relationstyp	Beskrivning	Läsvägledning
 <p>The diagram shows two rounded rectangular boxes. The top box is labeled 'brukare' and the bottom box is labeled 'klient'. A red line connects the bottom-right corner of the 'klient' box to the bottom-left corner of the 'brukare' box, representing a generic relationship.</p>	<b>Generisk relation</b>	<p>Det underordnade begreppet är en <i>typ av</i> det överordnade.</p> <p>Det överordnade begreppet och det underordnade begreppet har en uppsättning gemensamma kännetecken, men där det underordnade begreppet har åtminstone ytterligare ett särskiljande kännetecken.</p> <p>Den generiska relationen representeras av röda streck.</p>	"klient är en <b>typ av</b> brukare"

**Slutgiltig termlista**

term	definition	kommentar och användningsområde	synonym	källa
<b>brukare</b>	(inom socialtjänst:) person som får, eller som är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten	<p><i>Brukare</i> används som samlande begrepp för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten oavsett vilken typ av insatser det handlar om. Insatserna kan röra allt från stöd och service till mer omfattande bistånd, och en brukare kan vara allt från ett nyfött barn till en mycket gammal människa. Observera att <i>brukare</i> även inkluderar personer som är tvångsomhändertagna, det vill säga personer som får vård enligt LVU (lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga) eller LVM (lagen om vård av missbrukare), med andra ord när insatserna från socialtjänsten inte är frivilligt mottagna. Ordet brukare anger att personen tar en insats i bruk oavsett om den är frivilligt mottagen eller ges med tvång.</p> <p>Eftersom <i>brukare</i> står för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten är det inte lämpligt att kalla någon för <i>brukare</i> när man avser en särskild grupp eller enstaka individer – det kan uppfattas som en sorts avståndstagande. Beroende på sammanhang kan därför andra mer precisa benämningar vara lämpliga att använda i stället, till exempel <i>assistansanvändare</i>, <i>familjehemsplacerat barn</i>, <i>klient</i>, <i>tvångsomhändertagen</i>.</p>		
assistansanvändare	brukare som har personlig assistans enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade samt personlig assistans som utförs med assistansersättning som regleras i 51 kap.			

term	definition	kommentar och användningsområde	synonym	källa
	socialförsäkringsbal- ken (2010:110)			
familje- hemsplacerat barn	brukare som är min- derårig och som har blivit placerad i famil- jehem enligt social- tjänstlagen (2001:453), lagen (1990:52) med sär- skilda bestämmelser om vård av unga eller lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshind- rade			
klient	(inom socialtjänst:) brukare som delvis med egen medverkan får stöd eller insats vid regelbundet återkom- mande möten med anställda inom socialtjänsten			
tvångsomhän- dertagen	brukare som får vård enligt lagen (1990:52) med särskilda bestäm- melser om vård av unga eller lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall			

**Observera:** Eftersom termen *brukare* står för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten är det inte lämpligt att kalla någon för *brukare* när man avser en särskild grupp eller enstaka individer – det kan uppfattas som en sorts avståndstagande. Beroende på sammanhang kan därför andra mer precisa benämningar vara lämpliga att använda i stället, till exempel *assistansanvändare*, *familjehemsplacerat barn*, *klient*, *tvångsomhändertagen*, (se definitionerna av dessa begrepp nedan).

Här följer exempel på mer beskrivande uttryck som ibland är mer lämpliga att använda:

***arbetstagare i daglig verksamhet***

(för den som arbetar i *daglig verksamhet* enligt LSS)

***deltagare i dagverksamhet***

(för den som fått möjlighet att delta i *dagverksamhet* genom socialnämnden )

***den äldre*** (ALT. *mottagare av äldreomsorg*)

(för den som beviljats insatser via äldreomsorgen, i form av stöd och hjälp i hemmet)

***gäst på korttidsboende***

(för den som har fått en insats i form av *korttidsvistelse* enligt SoL eller LSS)

***hyresgäst***

(för den som bor på ett *boende* av något slag)

***mottagare av ekonomiskt bistånd***

(för den som har beviljats *ekonomiskt bistånd* enligt SoL)

***mottagare av hemtjänst***

(för den som har beviljats *hemtjänst* enligt SoL)

***mottagare av hjälp och vård***

(för den som beviljats hjälp och vård enligt SoL)

***person med ledsagarservice***

(för den som har beviljats *ledsagarservice* enligt SoL eller LSS)

***person med stöd av kontaktperson***

(för den som har beviljats stöd av *kontaktperson* enligt SoL, LVU eller LSS)

Ordet *brukare* används av olika grupper med olika betydelser. Kärnan i begreppet ligger i den allmänna definitionen 'person som tar något i bruk'. När *brukare* började användas inom den offentliga sektorn fanns en önskan att tydliggöra en sorts delaktighet och medansvar i aktiviteten att ta insatser, främst sociala insatser, "i bruk". Detta ansågs ordet *brukare* signalera. I samma anda bildades så kallade *brukarorganisationer* och *brukarråd*, där det talades om *brukarinflytande* och *brukarmedverkan*.



Numera är *brukare* tämligen spritt och använt som term för ett lite mer insnävat begrepp, det vill säga för den som får insatser från socialtjänsten, således inte från hela offentliga sektorn. För att tydliggöra detta kan *brukare av socialtjänst* behöva användas i vissa kontexter för detta mer insnävade begrepp i stället för enbart *brukare*.

Termen *brukare* kan ses som en motsvarighet till termen *patient* men inom socialtjänstens domäner. I samhället finns det behov av att tala övergripande om dessa individer, till exempel hos forskare, politiker, statistiker och socialchefer, inom intresseorganisationer, brukarorganisationer, anhörigorganisationer och ideella sektorn.

Man bör således använda *brukare* när man behöver ett samlande begrepp för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten oavsett vilken typ av insatser det handlar om. Insatserna kan röra allt från stöd och service till mer omfattande bistånd, och en brukare kan vara allt från ett nyfött barn till en mycket gammal människa. Observera att *brukare* även inkluderar personer som är tvångsomhändertagna, det vill säga personer som får vård enligt LVU (lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga) eller LVM (lagen om vård av missbrukare), med andra ord när insatserna från socialtjänsten inte är frivilligt mottagna.

Däremot är personer som tar del av de strukturellt och generellt inriktade insatser som socialtjänsten erbjuder utan föregående biståndsbedömning inte att betrakta som brukare av socialtjänst. Den som använder sig av andra än individuellt inriktade insatser från den offentliga sektorn kan kallas för *medborgare* och inte för *brukare*. Här är exempel på sådana verksamheter och på mer beskrivande benämningar för personer som använder sig av verksamheterna:

- besökare på öppna verksamheter inom området barn och familj
- föräldrar som får stödsamtal enskilt eller familjevis
- föräldrar som deltar i föräldragrupper
- föräldrar och barn som besöker familjecentraler med öppen förskola
- ungdomar som besöker öppna ungdomsmottagningar
- föräldrar till skolbarn
- låntagare på bibliotek
- läsare av upplysande webbinformation från socialtjänsten.

Socialstyrelsen avråder i och med detta från *klient* som samlande begrepp. Däremot kan *klient* användas för en person som vid ofta regelbundet återkommande möten och delvis med egen medverkan får hjälp

av till exempel en socialarbetare vid ett socialkontor, en kurator eller psykolog vid en beroendemottagning.

Socialstyrelsen avråder också från ordet *kund* som samlande begrepp. Insatser från socialtjänsten ingår i offentligrättsliga åtaganden. Därför är *kund*, som används för att beskriva en av parterna i en civilrättslig relation inom det privata näringslivet, inte lämpligt att använda som samlande begrepp. Att vara kund innebär dessutom att man ska kunna välja mellan olika varor och tjänster, något som alla de personer som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten inte har möjlighet att göra.

LSS = lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

LVM = lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall

LVU = lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga

SoL = socialtjänstlagen (2001:45)